

# Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2022



## I. Informacje dostarczane pasażerom przed podróżą oraz w trakcie podróży.

1. **Rozkłady jazdy** – na wszystkich stacjach i przystankach, na których zatrzymują się pociągi Arriva RP Sp. z o.o. umieszczone są rozkłady jazdy w formie plakatów z podanymi godzinami przyjazdu i odjazdu pociągów. Plakaty zawierają również rozkład jazdy pociągów innych przewoźników, które zatrzymują się na danej stacji/przystanku. Rozkłady na stacjach i przystankach umieszcza zarządca infrastruktury w przygotowanych w tym celu gablotach. Na dworcach rozkład jazdy zamieszcza zarządca dworca. W Internecie rozkład jazdy dostępny jest: na stronie [www.portalpasazera.pl](http://www.portalpasazera.pl) (w formie wyszukiwarki połączeń oraz plakatowych rozkładów jazdy takich samych, jak te umieszczane na dworcach), na stronie internetowej [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl), na stronie [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) (strona prowadzona przez spółkę Teroplan S.A.) na stronie [www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl) prowadzonej przez spółkę PKP Informatyka & PKP SA, gdzie umieszczone są i powiązane rozkłady jazdy wszystkich przewoźników w Polsce oraz połączenia zagraniczne, na stronie [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl), na której możliwy jest również zakup biletów na przejazd pociągami spółki Arriva RP Sp. z o.o. oraz na stronie [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl), na której możliwy jest również zakup biletów na przejazd pociągami spółki Arriva RP Sp. z o.o.
2. **Strona internetowa** – Arriva RP prowadzi stronę internetową [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl), na której dostępny jest rozkład jazdy, taryfy, cenniki, regulaminy, informacje o kasach biletowych. Na stronie w zakładce „Centrum pasażera” znajdują się informacje o sposobach wnoszenia skarg i reklamacji, o pomocy osobom niepełnosprawnym, o biurze rzeczy znalezionych oraz numerach infolinii. Na stronie znajduje się informacja o prawach pasażera z odesłaniem do strony Unii Europejskiej.
3. **Infolinia** – **703 302 333** - czynna całą dobę. Pod wskazanym numerem telefonu dostępne są wszystkie niezbędne informacje, w tym o opóźnieniach i odwołaniach pociągów, rozkładzie jazdy i taryfach. Pod powyższe numery osoby niepełnosprawne mogą zgłaszać chęć odbycia podróży i konieczność udzielenia im pomocy.

Arriva RP Sp. z o.o.  
ul. Dąbrowskiego 8/24,  
87-100 Toruń  
tel. 56 621 22 22  
fax 56 621 22 23  
sekretariat@arriva.pl  
[www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)

4. **Komunikaty** – na stronie internetowej, na wszystkich przystankach i stacjach kolejowych wywieszane są komunikaty o zmianach w rozkładzie jazdy pociągów oraz inne informacje. Rozkłady na stacjach i przystankach umieszcza zarządca infrastruktury.
5. **Pracownicy** – drużyny konduktorskie zobowiązane są do udzielania podróżnym wszystkich niezbędnych informacji o połączeniach, taryfach. Przy opóźnieniach w razie potrzeby drużyny konduktorskie informują o komunikacji zastępczej lub alternatywnych połączeniach.
6. **Informacja o prawach pasażera** – na każdej stacji i przystanku znajduje się informacja zawierająca wyciąg z przepisów dotyczący praw i obowiązków podróżnego, wynikających między innymi z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady. W ramach tego znajduje się informacja między innymi o możliwości składania skarg do przewoźnika i Urzędu Transportu Kolejowego oraz informacja dla niepełnosprawnych. W pojazdach znajduje się informacja o prawach pasażera z odesłaniem do strony Unii Europejskiej.
7. **Komunikaty** – Komunikaty megafonowe na stacjach i przystankach kolejowych (z wyjątkiem przystanków, które nie są wyposażone w megafony), dotyczące bieżącego kursowania pociągów, wygłaszane były w 2022 r. przez pracowników PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.  
Komunikaty w pociągach wygłaszane są przez pracowników przez instalację rozgłoszeniową. Poprzez instalację rozgłoszeniową wygłaszane są także komunikaty automatyczne (w pojazdach, gdzie jest taka możliwość) o stacjach i przystankach przebiegu pociągu.
8. **Informacja wizualna na i w pociągach** – Wszystkie pociągi wyposażone są w zewnętrzne elektroniczne tablice z informacją o stacji docelowej. W części pojazdów tablice informacyjne wskazują także trasę przebiegu pociągu. Część pojazdów wyposażona jest w elektroniczne tablice wewnętrzne informujące o stacji docelowej i następnym przystanku na trasie przebiegu pociągu.
9. **infopasazer.intercity.pl lub <https://portalpasazera.pl/Mapa>** – na stronie internetowej pasażer może dowiedzieć się w czasie rzeczywistym o punktualności pociągu, który go interesuje.

Arriva RP Sp. z o.o.  
ul. Dąbrowskiego 8/24,  
87-100 Toruń  
tel. 56 621 22 22  
fax 56 621 22 23  
sekretariat@arriva.pl  
[www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)



## II. Bilety.

1. **Sprzedaż w pociągu** – Wszyscy kierownicy pociągu i konduktorzy wyposażeni są w elektroniczne terminale mobilne do sprzedaży biletów jednorazowych i miesięcznych. W razie uszkodzenia terminala pracownicy wyposażeni są w blankiety biletowe. Pracownicy drużyn konduktorskich są wyposażeni w terminale do płatności bezgotówkowych.
2. **Sprzedaż w kasach na stacjach** – Arriva RP w 2022 r. posiadała kasy obsługiwane przez agenta na stacji Bydgoszcz Główna i Grudziądz. Sprzedaż na innych stacjach dokonywana jest w kasach spółek – PKP Intercity, Polregio, Koleje Małopolskie, Koleje Mazowieckie, Koleje Śląskie, Koleje Wielkopolskie, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, PKP SKM w Trójmieście, na podstawie umów o wzajemnej sprzedaży biletów.
3. **Automaty** – Sprzedaż biletów była prowadzona w automatach Avista na stacjach: Bydgoszcz Główna oraz Toruń Główny.
4. **Wzajemne honorowanie biletów** – Arriva RP zawarła umowę z Polregio na wzajemną sprzedaż we wszystkich kasach i terminalach mobilnych obsługiwanych przez obie spółki lub ich agentów i honorowanie biletów w obsługiwanych pociągach.
5. **Bilet przez telefon** – bilety na wybrane relacje realizowane przez Arriva RP dostępne są za pośrednictwem aplikacji mobilnych SkyCash, natomiast bilety na wszystkie relacje dostępne są za pośrednictwem aplikacji mobilnych moBILET, e-podróżnik, KOLEO, BILKOM.
6. **Bilet internetowy** – sprzedaż biletów za pośrednictwem Internetu na portalach [www.arriva.pl](http://www.arriva.pl), [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl), [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl), [www.bilkom.pl](http://www.bilkom.pl).



## III. Punktualność połączeń i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłócenia w świadczeniu usług



1. Arriva RP nie obsługuje połączeń międzynarodowych.
2. Punktualność połączeń krajowych w roku 2022 przedstawiono w poniższej tabeli (uwzględniono opóźnienia powyżej 5 minut).
3. Pociągi odwoływane są najczęściej z powodu prac remontowych na infrastrukturze kolejowej, awarii taboru oraz wypadków.

Arriva RP Sp. z o.o.  
ul. Dąbrowskiego 8/24,  
87-100 Toruń  
tel. 56 621 22 22  
fax 56 621 22 23  
[sekretariat@arriva.pl](mailto:sekretariat@arriva.pl)  
[www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)

4. W przypadku odwołania pociągów organizowana jest zastępcza komunikacja autobusowa.
5. Odwołania połączeń krajowych w roku 2022 przedstawiono w poniższej tabeli.

| Opóźnienia (kategorie)                                                                                                                                                                                           | Suma uruchomionych kursów pociągów | Ilość w danej kategorii opóźnień | Odsetek w danej kategorii opóźnień |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| (i) Całkowite średnie opóźnienie pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);                                                                     | 43452                              | 4851                             | 11,16%                             |
| (ii) Odsetek opóźnień spowodowanych okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10;                                                                                                                           |                                    | 3362                             | 7,74%                              |
| (iii) Odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe pociągu;                                                                                                                                                          |                                    | 2472                             | 5,69%                              |
| (iv) Odsetek kursów z opóźnieniem w przyjeździe pociągu;                                                                                                                                                         |                                    | 2867                             | 6,60%                              |
| — odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 60 minut,                                                                                                                                                               |                                    | 2728                             | 6,28%                              |
| — odsetek opóźnień wynoszących od 60 do 119 minut,                                                                                                                                                               |                                    | 115                              | 0,26%                              |
| — odsetek opóźnień wynoszących co najmniej 120 minut;                                                                                                                                                            |                                    | 24                               | 0,06%                              |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                    | Ilość odwołań w danej kategorii  | Odsetek odwołań w danej kategorii  |
| Odwołania usług (kategorie)                                                                                                                                                                                      |                                    |                                  |                                    |
| (i) Odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);                                                                |                                    | 98                               | 0,23%                              |
| (ii) Odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie) spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10. |                                    | 54                               | 0,12%                              |

Arriva RP Sp. z o.o.  
 ul. Dąbrowskiego 8/24,  
 87-100 Toruń  
 tel. 56 621 22 22  
 fax 56 621 22 23  
 sekretariat@arriva.pl  
[www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)

#### IV. Czystość i stan sanitarny taboru kolejowego i pomieszczeń stacji, (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.).

- 
1. Arriva RP Sp. z o.o. nie ma wpływu na czystość i stan sanitarny pomieszczeń stacji gdyż obiekty te należą do PKP lub miasta, zarządzane są przez niezależne podmioty, a próby zawarcia umów z tymi podmiotami wraz ze standardami obsługi do tej pory okazują się nieskuteczne.
  2. Pojazdy Arriva RP są czyszczone w zakresie podstawowym w ramach codziennego utrzymania oraz gruntownie nie rzadziej, niż co 2 tygodnie. Mycie pojazdów z zewnątrz odbywa się nie rzadziej niż co 2 tygodnie z wyłączeniem okresów ujemnych temperatur. Pojazdy czyści się także w razie potrzeby pozaplanowo.
  3. Część pojazdów Arriva RP posiada klimatyzację.
  4. Wszystkie pojazdy mają toalety próżniowe z obiegiem zamkniętym.
  5. Temperatura w części pojazdów monitorowana jest przez komputer, a w części pojazdów ręcznie. W pojazdach, które nie są wyposażone w termometry kontrolę temperatury prowadzi się wyrywkowo.

#### V. Badanie opinii klientów.



Arriva RP przeprowadza regularne badania opinii pasażerów. W 2022 r. przeprowadzono badanie satysfakcji klientów z podróżowania pociągami Arriva RP. Poniżej przedstawiono usystematyzowane wyniki. Zastosowana skala od 1 do 5 (1 oznacza najmniejsze zadowolenie, 5 oznacza największe zadowolenie).

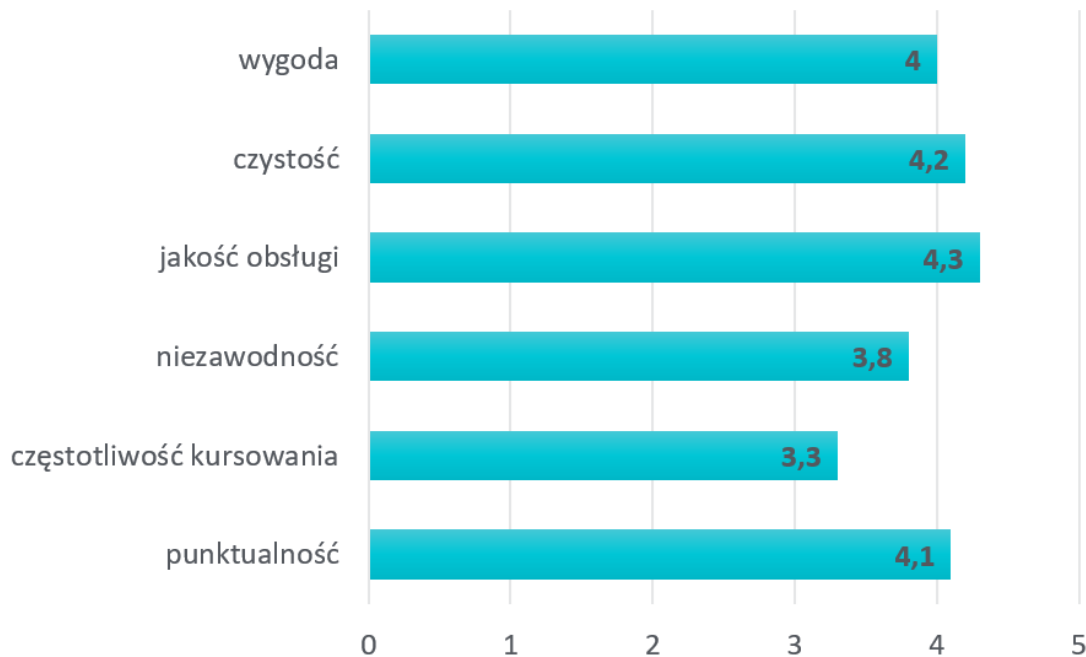
Arriva RP Sp. z o.o.  
ul. Dąbrowskiego 8/24,  
87-100 Toruń  
tel. 56 621 22 22  
fax 56 621 22 23  
sekretariat@arriva.pl  
[www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)



Ankieta przeprowadzona w listopadzie 2022 r.

## PODSUMOWANIE

Ocena poziomu zadowolenia podróżnych z usług Arriva (w skali 1-5).



### VI. Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez właściwe merytorycznie działy i komórki Spółki.

Podróżni skargi i reklamacje mogą składać:

- za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny Biura Arriva RP w Toruniu oraz w Warszawie;
- osobiście w siedzibie Spółki Arriva RP - zawieszono z uwagi na epidemię COVID;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej (specjalnie dedykowany mail: [info.kolej@arriva.pl](mailto:info.kolej@arriva.pl));
- w kasie biletowej i agencji prowadzącej sprzedaż biletów na pociągi Arriva RP.

Arriva RP Sp. z o.o.  
ul. Dąbrowskiego 8/24,  
87-100 Toruń  
tel. 56 621 22 22  
fax 56 621 22 23  
[sekretariat@arriva.pl](mailto:sekretariat@arriva.pl)  
[www.arriva.pl](http://www.arriva.pl)

Arriva RP Sp. z o.o. KRS: 0000290693, NIP: 7010092409, REGON: 141112563, Sąd Rejonowy w Toruniu,  
VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Kapitał zakładowy spółki 10 000 000 zł  
Arriva Polska Sp. z o.o. | ul. Żwirki i Wigury 16a, 02-092 Warszawa | [sekretariat@arriva.pl](mailto:sekretariat@arriva.pl) | NIP 951 219 60 11  
Arriva Bus Transport Sp. z o.o. | ul. Dąbrowskiego 8/24, 87-100 Toruń | [sekretariat@arriva.pl](mailto:sekretariat@arriva.pl) | NIP 527 218 55 59

a DB company

Skargi i reklamacje skierowane przez pasażerów do przewoźnika w 2022 roku.

| Rodzaj wystąpienia | ogólna liczba otrzymanych | w tym:                             |                                         |                                                         |                                  | liczba rozpatrzonych | w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera | suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań |
|--------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|
|                    |                           | dotyczące punktualności i opóźnień | dotyczące czystości i utrzymania taboru | dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego w tym COVID | dotyczące osób niepełnosprawnych |                      |                                         |                                            |
|                    | sztuk                     | sztuk                              | sztuk                                   | sztuk                                                   | sztuk                            | sztuk                | sztuk                                   | zł                                         |
| skargi             | 21                        | 5                                  | 0                                       | 0                                                       | 0                                | 21                   | 17                                      | 0 zł                                       |
| reklamacje         | 220                       | 33                                 | 0                                       | 0                                                       | 0                                | 220                  | 165                                     | 37,75 zł                                   |

## VII. Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Szesnaście pojazdów Arriva RP jest przystosowanych do przejazdu osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej. Wewnątrz znajdują się specjalne miejsca dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, gdzie możliwe jest przypięcie pasami wózka, by zapobiec przed przemieszczeniem się.

Osoby niepełnosprawne chcące skorzystać z przejazdu pociągami obsługiwanymi przez Arriva RP w 2022 r. mogły zgłosić ten fakt telefonicznie na nr telefonu przeznaczony do obsługi osób niepełnosprawnych lub osobiście na 48 godzin przed planowanym przejazdem.

Podróżnym udziela się pomocy w zakresie dostosowania składu pociągu, wejścia do pociągu, zajęcia miejsca w pociągu oraz wyjścia z pociągu. Informację o konieczności pomocy w poruszaniu się po terenie stacji przekazuje się zarządcy infrastruktury. Opłat za wydanie biletu w pociągu od osób niepełnosprawnych nie pobiera się.

Zatwierdził:

Sporządził: Jarosław Lipiński



CZŁONEK ZARZĄDU  
Marcin Polewicz



PREZES ZARZĄDU

Dominika Żelazek

Arriva RP Sp. z o.o.  
ul. Dąbrowskiego 8/24,  
87-100 Toruń  
tel. 56 621 22 22  
fax 56 621 22 23  
sekretariat@arriva.pl  
www.arriva.pl